



DIGITAL E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19

Lalu Irwan Jayadi

Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Correspondence Email: laluirwan1701@gmail.com

Received: October 12, 2023

Accepted: November 11, 2023

Published: December 31, 2023

Abstract

Di era pandemi Covid-19, pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran Covid-19. Sehingga diperlukan inovasi digital dalam pelayanan publik agar efektif dan efisien, penelitian ini berusaha mengidentifikasi indikator kualitas dan hambatannya. Metode dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara online, dengan penggunaan teknik analisis isi. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan e-government masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan dalam hal efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), dan dukungan masyarakat (citizen support). Adapun rekomendasi pada penelitian ini yakni diperlukan perbaikan pada server aplikasi maupun website pemerintah, melakukan sosialisasi secara berkelanjutan dan memerlukan kesiapan SDM yang solid dan berpengalaman khususnya dibidang teknologi.

Keywords: Pelayanan publik, E-Government, Covid 19

A. Pendahuluan

Terhitung akhir tahun 2019, dunia digemparkan dengan munculnya virus Covid-19 yang berasal dari Wuhan, China. Mulai maret 2020, kasus Covid-19 juga mulai bermunculan di Indonesia dan terus bertambah. Karena kasus yang kian meningkat dan hampir tak terkendali, hampir semua kegiatan terhenti dan mulai dilaksanakan secara online atau dilakukan jarak jauh. Termasuk dalam pelayanan publik, untuk menghindari penularan virus, pelaksanaannya pun dialihkan menjadi jarak jauh, kecuali pelayanan yang harus dilakukan secara langsung. Dalam sekejap hampir segala kegiatan dilaksanakan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Secara tidak langsung, keadaan ini semakin mendukung atau lebih tepatnya mendorong pelaksanaan pelayanan publik secara digital di Indonesia. Akibat yang ditimbulkan pandemik ini menjadikan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, karena pemerintah memikirkan bagaimana mempertimbangkan masalah sosial dan politik diwaktu yang bersamaan dikarenakan fenomena yang ditimbulkan.

Pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis tidak cukup untuk mengelola pandemi, maka diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan (Martínez et al, 2021). Dengan begitu yang pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapi pandemi bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan. Sudah menjadi tugas yang wajib bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Pandemi Covid-19 menguji dan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik atau implementasi e-government. Seperti yang dijelaskan Shiyo (dalam Mustafa et al, 2021) bahwa pengembangan dari sistem e-government itu menghasilkan dan membantu menyebarkan informasi serta perkuat eksistensi. Hal ini dimaksud yang berarti dengan sistem e-government akan membantu pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih efektif, dan juga meningkatkan eksistensi pemerintahan dalam pengimplementasiannya. Hidup dengan cara yang

serba digital, mampu mendorong kehidupan masyarakat menuju perubahan yang terus menuntut agar kebutuhannya dapat dijawab dengan cara yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan yang ada. Dengan begitu, memanfaatkan bidang informasi dan teknologi untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik dan membuatnya menjadi lebih efektif dan juga efisien.

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan eGovernment yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-Government. Menurut indrajit dalam Kusnadi & Ma'rif (2017) menjelaskan bahwa e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat.

B. Metode

Metode yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan (*library research*). Riset pustaka atau studi pustaka merupakan segala aktivitas yang berhubungan dengan teknis pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta termasuk juga melakukan pengolahan data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dan teknik penelusuran data secara online. Menurut Mirzaqon (dalam Sari et al, 2020:45) Dokumentasi merupakan teknik pencarian data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel yang dapat berupa bahan catatan, artikel

atau makalah, buku, jurnal, maupun dokumen-dokumen lainnya yang dianggap berkaitan dengan riset inovasi pelayanan publik berbasis digital di masa pandemi Covid-19. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis isi (content analisis). Analisis isi adalah teknik yang bertujuan untuk membuat kesimpulan yang didasarkan pada identifikasi karakteristik tertentu yang ada pada pesan dari suatu teks informasi secara objektif dan sistematis. Pada penelitian ini penulis melakukan analisis fakta yang terdapat pada teks informasi, baik dari informasi cetak maupun informasi yang bersifat online atau elektronik yang sumbernya dari internet.

C. Hasil dan Pembahasan

Di era globalisasi saat ini, bukan menjadi hal baru lagi apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut e-government. Melalui e-government pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Holle, 2011). bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

1. Hasil

Sejak di akhir 2019 lalu, munculah rumor yang beredar kabar tentang jenis virus baru dan datang dari Wuhan, China yang menyebabkan banyak masyarakatnya meninggal dunia. Kemudian, di awal tahun 2020 virus tersebut mulai menyebar ke sebagian besar negara dan menyebabkan banyak warga di dunia meninggal sehingga

World Health Organization (WHO) menetapkan Covid-19 sebagai pandemi.

Pencegahan Penyebaran Covid-19 Sebenarnya, kita dapat melakukan kegiatan pencegahan seperti rekomendasi dari WHO. Pertama, menjaga kesehatan agar imunitas atau kekebalan tubuh meningkat, kedua mencuci tangan dengan benar secara teratur menggunakan sabun, ketiga menutup hidung dan mulut dengan tisu atau lengan atas bagian dalam ketika batuk dan bersin, keempat menghindari kontak dengan orang lain atau bepergian ke tempat umum, kelima menghindari dalam menyentuh mata, hidung serta mulut, dan keenam menggunakan masker.

Adapun hal yang paling penting dalam menekan penyebaran Covid-19 adalah menghindari kontak langsung antar manusia. Sehingga pada tanggal 15 Maret 2020, Presiden Joko Widodo secara resmi mengeluarkan himbauan untuk menghindari kontak dekat maupun kerumunan dengan bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan beribadah dari rumah kepada seluruh instansi, baik negeri maupun swasta. Hal inilah yang kemudian menjadi latar belakang beberapa instansi dalam menerapkan Work From Home (WFH).

Alternatif *Work From Home* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dapat kita lihat, di era digital saat ini, WFH tidak akan menjadi kendala dalam produktivitas, terutama pada penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik. Hal tersebut karena dukungan kecanggihan teknologi dan dapat dilihat dengan banyaknya media yang memiliki fitur pertemuan berbasis elektronik (teleconference) dan sebagainya. Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan e-government. Menurut Forman (dalam Sukarno et al, 2021) e-government sendiri adalah teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut

dengan pelayanan berbasis elektronik (e-service), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis online, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU Mobile, Mobile JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

E-Government Sebagai Strategi Mengefektifkan Pelayanan Publik di Tengah Kondisi Wabah Covid-19 Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui e-government pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Holle, 2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

2. Pembahasan

Di Indonesia penggunaan pelayanan e-government sudah lama diterapkan. Namun bagaimana dengan kualitas e-government yang ada di Indonesia sendiri. Terkait hal ini, terdapat 4 (empat) indikator pengukur kualitas pelayanan e-government berdasarkan literatur terdahulu dan persepsi dari pengguna layanan, antara lain efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), serta dukungan kepada masyarakat (citizen support) yang dapat dijabarkan secara lanjut dibawah ini :

a) Efisiensi (*Efficiency*)

Dalam hal ini, efisiensi berarti bagaimana kegunaan website/aplikasi serta kualitas informasi yang disediakan oleh website/aplikasi tersebut. Website maupun aplikasi harus menyediakan

kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna layanannya dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan (Damanik et al, 2017). Informasi yang disediakan oleh website/aplikasi juga harus up to date dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Persepsi dari pengguna layanan e-government tentang kualitas sistem yang diberikan oleh website dapat dilihat dari kemudahan dalam menjalankan konten yang ada didalamnya serta kualitas media untuk menyampaikan informasi maupun layanan. Di Indonesia sendiri, sudah ada banyak pemerintahan yang menyediakan layanan berupa website, namun beberapa website ini secara umum hanya dibuat seadanya. Website Pemerintah, khususnya pemerintah daerah biasanya hanya sekedar mengisi halaman depan dengan berita yang terbatas dan penjelasan terhadap pelayanan yang ada justru tidak ditampilkan di website ini. Desain website pemerintah juga seringkali tidak menarik dan terkadang terkesan monoton.

b) Kepercayaan (*Trust*)

Dalam hal ini berarti bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan website/aplikasi pemerintah. Keamanan informasi pengguna sudah pasti menjadi hal utama yang harus dilindungi oleh pemerintah. Banyaknya informasi pribadi yang mungkin dimasukkan ke dalam website/aplikasi untuk proses otentikasi harus diarsipkan dengan aman. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan rendahnya penggunaan e-government adalah kepercayaan publik (Nulhusna et al, 2017). Tidak hanya itu, keterbukaan informasi yang disajikan oleh pemerintah di dalam website maupun aplikasinya juga menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penggunaan sistem e-government sendiri dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan secara transparan. Pemerintah akan menawarkan kesempatan untuk masyarakat agar berpartisipasi langsung dalam pengambilan keputusan yang akan dikumpulkan lewat suatu forum maupun komunitas online. Layanan publik yang ada harus bersifat terbuka dan transparan

terhadap publik (Rumimpunu et al, 2021). Pelayanan yang dilakukan secara online dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Masyarakat harus dapat mengakses informasi mengenai kinerja pemerintah untuk meminimalisir terjadinya tindakan pemerintah yang melenceng dari peraturan maupun kode etik yang ada. Saat ini, di Indonesia sendiri tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih rendah.

c) Reliabilitas (*Reliability*)

Website/aplikasi pemerintah merupakan suatu media yang diharapkan dapat diakses setiap saat. Namun, akses dalam website/aplikasi ini kemungkinan dapat terkendala dikarenakan jaringan maupun server situs yang dituju mengalami kondisi yang tidak baik. Dalam hal ini reliabilitas merupakan kelayakan maupun kecepatan website/aplikasi terhadap kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya. Di Indonesia, diketahui kinerja website/aplikasi pemerintah memiliki kualitas yang sedang, atau dapat dibilang tidak semua situs pemerintah sudah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus melakukan perbaikan dalam sistemnya agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi/website dengan nyaman tanpa ada kendala apapun. Diperlukan inisiatif tersendiri dari instansi pemerintah yang ada untuk mengalokasikan sejumlah anggarannya dalam mengembangkan sistem e-government seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya.

d) Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*)

Website/aplikasi yang dibuat pemerintah memiliki salah satu fungsi utama yaitu untuk berkomunikasi bersama masyarakat publik. Ada 3 (tiga) kelas pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat (Lestari et al, 2019), yaitu publish, interact dan transact. Publish merupakan hal paling utama yang harus dijadikan langkah awal dalam pengembangan e-government. Hal ini dikarenakan

segala informasi yang ada harus dipublikasikan kepada masyarakat secara luas. Selanjutnya yaitu interact yang merupakan poin penting yang harus melibatkan masyarakat. Hal ini dikarenakan pentingnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam sebuah website/aplikasi. Pemerintah akan menyediakan forum tempat masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting*) maupun tidak langsung (e-mail). Terakhir yaitu transaksi, dalam hal ini aplikasi harus memiliki sistem keamanan yang baik untuk keamanan dalam hal perpindahan uang serta hak-hak privasi masyarakat sebagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik. Ketiga kelas ini dianggap sebagai inisiatif untuk e-government di negara-negara berkembang

D. Kesimpulan

Di era pandemi saat ini, pelayanan publik berbasis digital adalah salah satu solusi untuk menjawab permasalahan terkait keterbatasan pelayanan publik, terutama bagi para pemberi layanan dan masyarakat dalam rangka mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan electronic government masih membutuhkan pematangan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan khususnya pada indikator kepercayaan (*trust*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Munculnya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital masih belum dapat dihindari, dikarenakan e-government di Indonesia yang masih berkutat dengan masalah teknis seperti website pemerintah daerah tidak berfungsi dengan baik, kerusakan server, website yang tidak update termasuk juga hal-hal seperti keterbatasan sumber daya manusia (*SDM*), pemerintah yang kurang siap menghadapi perubahan, kurangnya infrastruktur dan anggaran, serta penyediaan layanan online yang pada kenyataannya masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke tempat pelayanan secara luring.

Persembahan

Penelitian ini saya persembahkan kepada kerabat yang telah membantu. Terimakasih juga kepada orang terdekat yang selalu memberikan support dan doa untuk saya sehingga dapat menyelesaikan karya penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Bungin, B. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Krippendorff, K. 2018. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Edisi ke-4. Los Angeles: Sage Publications.
- Zed, M. 2016. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Jurnal Alshehri, M., & Drew, S. J. (2011). *E-government Principles: Implementation, Advantages And Challenges*.
- International Journal Electronic Business*. 9(3): 1-17. Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. Profit*:
- Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111. Al-Shboul, M. (2014). *Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan*.
- Journal of Software Engineering and Applications*. 7(13): 1111-1127. Danandjaja, J. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. *Antropologi Indonesia*, 0(52): 82-92. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jai/article/view/3318>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). *E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)*.
- Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2): 151-164. Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Sasi*, 17(3): 21-30. Irawan, B. (2017). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*.
- Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1): 174-201. Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi*

Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3): 37-44.